

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwibowo, Bangkit. 2005. Pengaruh Kualitas Produk Telepon Seluler Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sragen. *Jurnal Ekonomi, Fak Ekonomi UMS*.
- Arikunto Suharsini, 2006, *Prosedur Penelitian*, Jakarta : PT Rineka Cipta
- Budiyono, 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Customer Perception and Expectation*”, New York Press, P46.
- Djarwanto Ps dan Subagyo, Pangestu, 1998, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2001, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2005, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, DN, 2003. *Basic Econometrics*, Third Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Hartanti, 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa di Klinik Permata Hati Plosorejokuterjo karang anyar. *Jurnal Ekonomi, Fak Ekonomi UMS*
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Bandung: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan praktik*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif. 2001. Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap image (Studi pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tubban). *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*, Vol 7, No 1 (April): 37-51.
- Nasir Mohamad, 1999, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sekaran, Uma, 2003, *Research Methods for Business*, Third Edition, United States of America: Southbearn Illnis University at Carbonadale.
- Setiaji, Bambang, 2006. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta: Jakarta.

Tjiptono Fandy, 2004, *Manajemen jasa*, Yogyakarta : Bayumedia publishing

Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andy Ofset.

Zeithaml, Valerie, Parasuman, L. Berry (1990). "*Development Quality Service Balancing*".